

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

Lima, 03 de abril de 2018

Nº 056-2018-GG-OSITRAN

VISTOS:

El Informe Nº 002-2018-IC-OSITRAN del 21 de marzo de 2018, elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Oficina de Comunicación Corporativa y la Oficina de Gestión Documentaria, mediante el cual se sustenta y remite el Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía del OSITRAN; el Informe Nº 0031-2018-GPP-OSITRAN de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; la Nota Nº 103-18-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1º de la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, por Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el cual es de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio para todas las entidades de la Administración Pública,;

Que, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM realizó el taller para la elaboración del Plan de Mejora de la calidad del servicio a la ciudadanía 2018, evento en el que participaron representantes de OSITRAN, y en el cual se dictaron las pautas para la elaboración de los planes de mejora de la calidad de servicios a la ciudadanía;

Que, mediante Oficio Múltiple Nº 0066-2018-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM informó al OSITRAN los plazos para la elaboración, entrega, validación y aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018;

Que, en virtud a las disposiciones expuestas, la Gerencia de Atención al Usuario, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Oficina de Comunicación Corporativa y la Oficina de Gestión Documentaria elaboraron la propuesta de Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del OSITRAN, el cual ha sido validado por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM mediante comunicación electrónica de fecha 19 de marzo de 2018;

Que, mediante Informe Nº 002-2018-IC-OSITRAN del 21 de marzo de 2018, la Gerencia de Atención al Usuario, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Oficina de Comunicación Corporativa y la Oficina de Gestión Documentaria remitieron a la Gerencia General el Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía del OSITRAN, indicando que en dicho Plan, se identifican los principales problemas y objetivos orientados a subsanar dicha problemática, a fin de propiciar la mejora en la calidad de los servicios que brinda el OSITRAN a los ciudadanos; por lo que resulta viable la aprobación de dicho Plan, en el cual se han incluido objetivos, actividades a desarrollar desde abril de 2018, presupuesto involucrado





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

para el año 2018, cronograma, órganos involucrados e indicadores, todo ello dentro de las Pautas Metodológicas proporcionadas por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM;

Que, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a través del Informe N° 031-2018-GPP-OSITRAN, ha señalado que el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del OSITRAN ha sido elaborado en el marco del Eje IV de la Política General de Gobierno 2016-2021: "País gobernado con eficiencia, profesionalismo y transparencia", y siguiendo las pautas metodológicas establecidas por la SGP de la PCM. Asimismo, indicó que, de la revisión del plan se verifica que se encuentra conforme y en concordancia con la Política de Modernización de la Gestión Pública, el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM 2016-2020 y el Plan Estratégico Institucional Modificado– PEI 2016-2018;

Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante la Nota N° 103-18-GAJ-OSITRAN, indicó que la aprobación de la actualización del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del OSITRAN resulta jurídicamente viable, tomando en consideración que el mismo ha sido validado por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM y cuenta con la conformidad de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; asimismo, señaló que en virtud de lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias, la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa del OSITRAN, por lo que le corresponde su aprobación, tal como lo ha señalado PCM en su Oficio Múltiple N° 0066-2017-PCM/SGP;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM; el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública aprobado mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM; y el Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del OSITRAN, documento que como anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario remita la presente Resolución y su anexo a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a más tardar el día hábil siguiente de su emisión.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución y su anexo en el Portal Institucional del OSITRAN (www.ositran.gob.pe).

Regístrese y comuníquese,


JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO
Gerente General

Reg. Sal. 12477-18

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Sary Paola Alvarez Benavente	Especialista en archivística y Gestión de la Información		19/03/2018
	Silvana Mariella García Beltran	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto		19/03/2018
	Jose Benjamin Solis Valencia	Gerencia de Atención al Usuario		19/03/2018
	James Víctor Madge Mariategui	Gerencia de Supervisión y Fiscalización		19/03/2018
	Eric Vontrat Lino	Gerente Adjunto de Gerencia de Supervisión		19/03/2018
	Ana Lucía Holguin	Oficina de Comunicaciones Corporativas		19/03/2018
Revisado por:	Angello Tangherlini Casal	Gerente de Atención al Usuario (e)		19/03/2018
	Francisco Jaramillo	Gerente de Supervisión y Fiscalización		19/03/2018
	Ricardo Quesada Oré	Gerente de Regulación y Estudios Económicos		19/03/2018
	Antonio Flores Ch...	Gerente de Planeamiento y Presupuesto		19/03/2018
	José Tito Peñaloza Vargas	Gerente de Administración		19/03/2018
	Percy Toledo Arbaiza	Jefe de Logística y Control Patrimonial		19/03/2018
	Manuel Oyarce Póstigo	Jefe de Gestión de Recursos Humanos		19/03/2018
	César Talledo	Jefe de Tecnologías e Información		19/03/2018
	Rosario Bazalar	Coordinadora de la Oficina de Comunicaciones Corporativas		19/03/2018
	Aimee Valenzuela Cavello	Coordinadora de la Oficina de Gestión Documentaria		19/03/2018
Aprobado por:	Juan Carlos Mejía Cornejo	Gerente General		21/03/2018

INDICE

1. SITUACIÓN ACTUAL.....	Pág. 3
2. OBJETIVO.....	Pág. 5
3. ALCANCE.....	Pág. 6
4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	Pág. 7
5. RECURSOS.....	Pág. 10
6. INDICADORES.....	Pág. 13

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

1. SITUACIÓN ACTUAL

Durante el período comprendido entre el 15 y 20 de febrero de 2018 se aplicó una encuesta a los colaboradores del OSITRAN, la cual permitió identificar los servicios críticos de la entidad hacia clientes externos, así como sus principales limitaciones y oportunidades de mejora.

Al respecto, es preciso indicar que para los efectos del presente plan, se considerarán clientes externos o usuarios, a los *"ciudadanos, entidades, grupos o todo aquel agente que es destinatario de los servicios que proporciona la entidad"*¹.

De esta manera, en base a los resultados obtenidos² en la encuesta en mención, en la presente y subsiguiente sección se muestran los principales problemas identificados y objetivos orientados a subsanar la problemática advertida por el OSITRAN a fin de propiciar la mejora en la calidad de atención a la ciudadanía desde el *back office* de la entidad.

Problema N° 1

En primer término, los colaboradores del OSITRAN identifican que existe desconocimiento del usuario/cliente externo sobre las funciones y competencias de la entidad.

El usuario no identifica los aspectos relevantes del OSITRAN que impactan directamente sobre él (como sus deberes y derechos en función a la entidad, accesibilidad a sus servicios y la mejora de éstos en relación a los requisitos y plazos que están establecidos), siendo importante que éste tenga claro el alcance de las competencias y funciones del OSITRAN, y porque en tanto no se reciba la retroalimentación del usuario, éste no actuará como un aliado estratégico de la supervisión de la infraestructura de transporte de uso público.

Problema N° 2

De otro lado, se ha identificado la necesidad de fortalecer los instrumentos de gestión que permitan mejorar los canales de comunicación al interior de la entidad, así como propiciar una mejor gestión de la información con la finalidad de guiar a los usuarios internos en la generación de valor al cliente externo.

En particular, a la fecha aún no se cuenta con un Mapa de Procesos, documento de gestión necesario para determinar con exactitud los plazos, procedimientos, responsables y requisitos de un proceso administrativo, generando complejidad en la realización de éstos e incumplimiento de plazos, ocasionando una imagen inexacta ante nuestros usuarios externos; así como la falta de conocimiento e información respecto a la realidad o situación entre áreas que se interrelacionan.

X

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

¹ PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS. 2017 *Pautas para la elaboración del Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía*. Lima. Página 2
² Ver anexo "Autodiagnóstico".

Problema N° 3

Insuficiente cantidad de herramientas tecnológicas que permitan a los colaboradores registrar, seguir y cumplir sus metas, a fin de realizar de manera eficiente sus tareas, dada la alta demanda y variedad de aspectos regulatorios que deben tratar. Asimismo, se cuenta con un número reducido de capacitaciones en temas técnicos especializados para los servidores del OSITRAN y necesidad de contar con la cantidad suficiente de talento humano.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.

2. OBJETIVO

Objetivo del Problema N° 1

- Mejorar la comunicación externa hacia los *stakeholders*, de alcance nacional, con principal énfasis en las funciones y áreas de competencia del OSITRAN, respecto de las infraestructuras concesionadas; a fin de impactar favorablemente sobre la percepción del usuario en lo relativo a la gestión del OSITRAN como Organismo Regulador de las ITUP.

Objetivo del Problema N° 2

- Identificar y optimizar los procesos internos a fin de mejorar la comunicación interna con el propósito de utilizar y compartir efectivamente la información, generar conocimiento y mejorar la ejecución de las funciones del OSITRAN; a fin de cumplir y mejorar los tiempos de atención, la coordinación entre las oficinas, así como otras actividades que impacten en los procesos más importantes, críticos y que tengan plazo perentorio para el OSITRAN.

Objetivo del Problema N° 3

- Fortalecer el talento humano a través de capacitaciones en temas técnicos y especializados que permitan el cumplimiento óptimo de las funciones asignadas al OSITRAN, así como dotar de plataformas y recursos tecnológicos que permitan a los usuarios internos registrar, seguir y cumplir sus metas, así como elevar los niveles de eficiencia en el desempeño de sus tareas.



3. ALCANCE

El presente "Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía" es de alcance de los siguientes órganos, unidades orgánicas y oficinas del OSITRAN:

- Gerencia de Atención al Usuario
- Gerencia de Planeamiento y presupuesto
- Gerencia de Administración
- Gerencia de Regulación y Estudios Económicos
- Jefatura de Gestión de Recursos Humanos
- Jefatura de Tecnologías e Información
- Oficina de Comunicaciones Corporativas
- Oficina de Gestión Documentaria

JS

Sup

7

X

1/11

1/11

ml

4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)

A continuación se detallan las actividades que se realizarán para solucionar los problemas identificados en el numeral 1 del presente documento.

Una vez implementadas estas actividades, se podrá medir de una manera eficiente nuestro avance respecto a los registros recopilados (documentos generados por los órganos, unidades orgánicas u oficinas responsables de las actividades, registros, entre otros) a la fecha.

Problema N° 1

Problema	Objetivo	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable
Los colaboradores del OSITRAN identifican que existe desconocimiento del usuario externo sobre la entidad, que existe también falta de canales de comunicación para la accesibilidad a la ciudadanía.	Mejorar la comunicación externa hacia los stakeholders, de alcance nacional, con principal énfasis en las funciones y áreas de competencia del OSITRAN, respecto de las infraestructuras concesionadas; a fin de impactar favorablemente sobre la percepción del usuario en lo relativo a la gestión del OSITRAN como Organismo Regulador de las ITUP.	1.1. Proponer y ejecutar una estrategia interinstitucional de difusión de funciones y de áreas de competencia del OSITRAN, con instituciones relacionadas con el OSITRAN.	Abril 2018	Noviembre 2018	OCC/GAU
		1.2. Difundir en la página web de OSITRAN y redes sociales información sobre relaciones, funciones y competencias del OSITRAN.	Abril 2018	Noviembre 2018	OCC/GAU
		1.3. Difundir el trabajo realizado por el OSITRAN registrado en documentación relevante.	Abril 2018	Continuo	OCC
		1.4. Mejorar la visibilidad y difusión de las publicaciones estadísticas, estudios económicos, técnicos, entre otros, para ser referente de infraestructura de transporte de uso público a nivel nacional.	Abril 2018	Continuo	OCC/GRE
		1.5. Identificar y analizar la data relevante de los órganos de línea del OSITRAN para el desarrollo de investigaciones, estudios y gestión del conocimiento.	Abril 2018	Continuo	JTI/OGD/GRE/GSF/GAU
		1.6. Establecer estrategias de integración (primera fase de la descentralización), acercamiento y presencia del OSITRAN, que coadyuve a la accesibilidad de la ciudadanía a éste.	Abril 2018	Continuo	GAU/GPP/JLCP
		1.7. Fortalecer los Consejos de Usuarios como agentes de difusión relevante para la protección de los derechos de los usuarios de las ITUP.	Abril 2018	Noviembre 2018	GAU
		1.8. Desarrollar acciones para informar a los usuarios respecto de los canales de atención del OSITRAN así como de los derechos y deberes de usuarios de las ITUP.	Abril 2018	Noviembre 2018	GAU

JS

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Problema N° 2

Problema	Objetivo	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable
Se ha identificado la necesidad de mejora de comunicación al interior de la entidad y manejo de la información, así como la inexistencia de un Mapa de procesos que guíe al usuario interno.	Mejorar la comunicación interna con el propósito de utilizar y compartir efectivamente la información, generar conocimiento y mejorar la ejecución de los procesos internos; a fin de cumplir y mejorar los tiempos de atención, entre las oficinas, que impacten en los procesos más importantes, críticos y que tengan plazo perentorio para el OSITRAN.	2.1. Modificar la Directiva de Inducción.	Abril 2018	Mayo 2018	JGRH
		2.2. Adecuar el Curso de Extensión Universitaria en función a las necesidades de talento humano de cada gerencia.	Abril 2018	Continuo	JGRH/GRE
		2.3. Mejorar continuamente los procesos.	Abril 2018	Continuo	GPP








Problema N° 3

Problema	Objetivo	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable
Los usuarios internos no disponen de herramientas tecnológicas integrales que les permitan registrar, seguir y cumplir sus metas, así como para realizar de manera eficiente sus tareas, dada la alta demanda y variedad de temas que deben tratar, así como la complejidad que dan los largos plazos de los contratos de concesión, así como la necesidad de contar con la cantidad suficiente de talento humano y capacitaciones en temas técnicos y especializados del negocio de OSITRAN.	Fortalecer el talento humano a través de capacitaciones en temas técnicos y especializados que permitan el cumplimiento óptimo de las funciones asignadas al OSITRAN, así como dotar de plataformas y recursos tecnológicos que permitan a los usuarios internos registrar, seguir y cumplir sus metas, así como elevar los niveles de eficiencia en el desempeño de sus tareas.	3.1 Generar un diagnóstico capacitaciones especializadas en función a las necesidades de supervisión y regulación de ITUP que sirvan como insumo al PDP.	Abril 2018	Continuo	GA/JGRH
		3.2. Establecer el procedimiento de gestión de convenios para la formación profesional o capacitaciones de los colaboradores del OSITRAN en temas especializados.	Abril 2018	Continuo	GA/JGRH/ OCC
		3.3. Implementar el sistema de gestión documental del OSITRAN.	Abril 2018	Noviembre 2018	JTI/OGD

BS

Jan

SII

Jhr

XI dy

↙

5. RECURSOS

Cabe destacar que el presupuesto para los recursos que formarán parte de la implementación del presente Plan está incluidos y forman parte del Presupuesto 2018 de la entidad.

Problema N° 1

Actividad	Presupuesto	Personal involucrado (número de trabajadores)	Materiales	Recursos Tecnológicos	Tiempo aproximado mensual
1.1. Proponer y ejecutar una estrategia interinstitucional de difusión de funciones y de áreas de competencia del OSITRAN, con instituciones relacionadas con el OSITRAN.	S/. 20.000.00 ³	OCC (1)	Formatos impresos	WEB	12 semanas a tiempo completo
1.2. Difundir en la página web de OSITRAN y redes sociales información sobre relaciones, funciones y competencias del OSITRAN.	S/. 25.000.00 ⁴ S/. 0.00	OCC (1) GAU (1)	Ninguno	WEB	4 semanas a medio tiempo
1.3. Difundir el trabajo realizado por el OSITRAN registrado en documentación relevante.	S/. 19.000.00 ⁵	OCC (1)	Ninguno	WEB	2 semanas a medio tiempo
1.4. Mejorar la visibilidad y difusión de las publicaciones estadísticas, estudios económicos, técnicos, entre otros, para ser referente de infraestructura de transporte de uso público a nivel nacional.	S/. 7.00.00 ⁶ S/ 98,000.00 ⁷	OCC (1) GRE (4)	Ninguno	WEB	12 Semanas a medio tiempo
1.5. Identificar y analizar la data relevante de los órganos de línea del OSITRAN para el desarrollo de investigaciones, estudios y gestión del conocimiento.	S/. 400.000.00 ⁸ S/. 0.00 S/ 18,750.00 ⁹ S/. 0.00 S/. 0.00	JTI (1) OGD (1) GRE (1) GSF (1) GAU (1)	Ninguno	WEB	12 Semanas a medio tiempo

³ Corresponde al presupuesto asignado a OCC para el desarrollo de dicha actividad.

⁴ Corresponde al presupuesto asignado a OCC para el desarrollo de dicha actividad.

⁵ Corresponde al presupuesto asignado a OCC para el desarrollo de dicha actividad.

⁶ Corresponde al presupuesto asignado a OCC para el desarrollo de dicha actividad.

⁷ Corresponde al monto anual asignado en el PEI 2018 para la elaboración de los boletines estadísticos mensuales, el anuario estadístico, los reportes de desempeño y el monitoreo de mercado.

⁸ La inversión en esta actividad corresponde a una plataforma de business intelligence para la explotación de la data actual.

⁹ Corresponde al salario por 12 semanas a medio tiempo percibido por el colaborador encargado de efectuar la actividad por parte de la GRE.

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

1.6. Establecer estrategias de integración (primera fase de la descentralización), acercamiento y presencia del OSITRAN, que coadyuve a la accesibilidad de la ciudadanía a éste.	S/. 0.00 S/. 0.00 S/. 2'203,120.00 ¹⁰	GAU (1) JLCP(1) GPP (1)	Ninguno	WEB	12 semanas a medio tiempo
1.7. Fortalecer los Consejos de Usuarios como agentes de difusión relevante para la protección de los derechos de los usuarios de las ITUP.	S/. 363,219 ¹¹	GAU (1)	Ninguno	WEB	12 semanas a medio tiempo
1.8. Desarrollar acciones para informar a los usuarios respecto de los canales de atención del OSITRAN así como de los derechos y deberes de usuarios de las ITUP.	S/. 0.00 S/. 170,060 ¹²	GAU (1)	Ninguno	WEB	12 semanas a medio tiempo

Problema N° 2

Actividad	Presupuesto	Personal	Materiales	Recursos Tecnológicos	Tiempo aproximado mensual
2.1. Modificar la Directiva de Inducción.	S/. 0.00	JGRH (1)	Ninguno	Ninguno	2 semanas a tiempo completo
2.2. Adecuar el Curso de Extensión Universitaria en función a las necesidades de talento humano de cada gerencia.	S/. 0.00 S/. 2,954.00 ¹³	JGRH (1) GRE (1)	Ninguno	Ninguno	32 semanas a medio tiempo
2.3. Mejorar continuamente los procesos.	S/. 21,256.00 ¹⁴	GPP (1)	Ninguno	Ninguno	32 Semanas a medio tiempo

¹⁰ Se debe indicar que el MEF otorgó a OSITRAN una opinión favorable de mayores recursos públicos ascendentes a la suma de S/ 2 203 120.00 con cargo al saldo de balance y fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados para la Implementación de Oficinas desconcentradas.

¹¹ Corresponde a lo dispuesto en el POI 2018 para el cumplimiento de la IG 10.04 "Fortalecer los Consejos de usuarios"

¹² Corresponde a lo dispuesto en el POI 2018 para el cumplimiento de la IG 10.03 Mejorar los canales de atención del OSITRAN

¹³ Corresponde al monto pagado al coordinador del CEU por dos semanas a tiempo completo.

¹⁴ Corresponde al salario por 32 semanas a medio tiempo percibido por el colaborador encargado de efectuar la actividad por parte de la GPP.








Problema N° 3

Actividad	Presupuesto	Personal	Materiales	Recursos Tecnológicos	Tiempo aproximado mensual
3.1 Generar un diagnóstico capacitaciones especializadas en función a las necesidades de supervisión y regulación de ITUP que sirvan como insumo al PDP.	S/. 0.00 S/. 0.00	GA (1) JGRH (1)	Ninguno	Ninguno	2 semanas a tiempo completo
3.2. Establecer el procedimiento de gestión de convenios para la formación profesional o capacitaciones para el desarrollo de competencias para los colaboradores del OSITRAN en temas especializados.	S/. 0.00 S/. 0.00 S/. 0.00	GA (1) JGRH (1) OCC (1)	Ninguno	Ninguno	Continuo
3.3. Implementar el sistema de gestión documental del OSITRAN.	S/. 100.000.00 ¹⁵ S/. 0.00	JTI (1) OGD (1)	Ninguno	Si	32 semanas a tiempo completo








¹⁵ Corresponde al presupuesto asignado a JTI para el desarrollo de dicha actividad.

6. INDICADORES

Objetivos del Problema N° 1:

Mejorar la comunicación externa de alcance nacional y local, respecto a las infraestructuras concesionadas, que impacte directamente sobre el usuario (como sus deberes y derechos en función a la entidad, accesibilidad a sus servicios y la mejora de éstos en relación a los requisitos y plazos que están establecidos), a fin que el usuario actúe como un aliado estratégico de la supervisión de la infraestructura de transporte de uso público.

FICHA 1	
1) Nombre Indicador	<u>Conocimiento del usuario sobre competencias y funciones del OSITRAN</u>
2) Descripción del Indicador	Aplicación de encuesta de identificación que permitirá conocer si el usuario relaciona al OSITRAN con las funciones de su competencia adecuadamente.
3) Objetivo del Indicador	Medir el nivel de identificación del usuario con las funciones del OSITRAN.
4) Forma de Cálculo	(Número de usuarios que identifican correctamente / Número de usuarios encuestados) *100
5) Fuentes de Información	Informe de área responsable
6) Periodicidad de Medición	Anual
7) Responsable de Medición	OCC
8) Meta	Determinar la línea de base

Objetivo del Problema N° 2 y 3:

FICHA 2	
1) Nombre Indicador	<u>Satisfacción del usuario interno</u>
2) Descripción del Indicador	Aplicación de encuesta de satisfacción que permitirá obtener información, a fin de conocer la percepción del usuario interno sobre la gestión interna funcional y administrativa del OSITRAN.
3) Objetivo del Indicador	Medir la satisfacción del usuario interno respecto a la calidad de comunicación interna, dotación de recursos tecnológicos y gestión del talento humano, así como la visibilidad del OSITRAN hacia los usuarios externos.
4) Forma de Cálculo	(Número de usuarios internos satisfechos / Número de usuarios internos encuestados) *100
5) Fuentes de Información	Informe de área responsable
6) Periodicidad de Medición	Semestral
7) Responsable de Medición	JGRH
8) Meta	Determinar la línea de base

